

科目编号	LGT5127
科目名称	全面质量管理 Total Quality Management
学分	3
程度	5
修读限期	1 个学期
先修科目/ 须同时修读科目/ 互拒科目	没有
宗旨及目的	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 介绍学习全面质量管理的理论框架，结合产品质量、生产/服务质量以及管理质量的理论基础，让学生有一个完整的概念。 ▪ 以消费者的角度来检视在生产业和服务业全面质量管理的重要元素。 ▪ 分析以流程为主的质量管理系统和质量的关联性以及影响因素。 ▪ 评估领导能力和管理能力对于质量不断改进与提升的影响。 <p>本科目有助于达到以下硕士课程的预期学习成果：</p> <p>品质管理理学硕士学位</p> <p>学习成果#1: 掌握全面品质管理</p> <p>学习成果#5: 实践商业道德</p>
科目学习成效	<p>完成此科目后，学员应能够：</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 应用全面质量管理的原理与技术方法去提升公司的能力与效率。 b. 实际应用全面质量管理的理论来提高顾客的满意度。 c. 从道德规范来规划质量战略。

科目概要 / 教学内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 全面质量管理的意义; ▪ 产品质量、生产/工艺质量以及管理质量的相互关系; ▪ 持续改善的概念及质量的多种概念与维度; ▪ 服务质量的技术与功能的展开; ▪ 统计/问题解决方法之使用; ▪ 改善的路线图; ▪ 使用质量功能展开方法做产品和服务的设计; ▪ 供应商的质量评审、改进和合作伙伴的选择; ▪ 在流程上使用统计控制的方法; ▪ 质量文化、道德、战略和领导; ▪ 组织成员的行为与公司人事管理; ▪ 全面质量管理和公司的表现。 																																						
授课 / 学习方式	<p>主要介绍基本概念，重要理论，和一些当前的重要课题。使用课堂案例分析的方式，强化学生结合知识理论与实际运用的能力。学生必须使用所学的知识，对于在质量管理上所遇到的问题，进行深入讨论分析。课程内容主要包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 顾客导向 ▪ 持续改善的概念 ▪ 统计/问题解决之方法 ▪ 改善的路线图 																																						
契合学习成效的评分方法	<table border="1" data-bbox="570 1276 1502 1522"> <thead> <tr> <th rowspan="2">评核方法/作业</th> <th rowspan="2">% 比例</th> <th colspan="6">所评核的「科目学习成效」(以✓标示)</th> </tr> <tr> <th>a</th> <th>b</th> <th>c</th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>连续的评估</td> <td>50%</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>考试</td> <td>50%</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>全部</td> <td>100%</td> <td colspan="6"></td> </tr> </tbody> </table> <p>科目学习成效评估方法有效性的说明： 不论是连续的评估或考试是要督使学生能达到上述(a)、(b)及(c)的成效。在连续的评估中所用的作业及课题研究及报告都会牵涉到上列三项。作业部份较强调学习成效(a)。课题研究及报告部份较强调学习成效(b)及(c)。</p> <p>学员如要取得及格成绩，必须于平时习作及考试两项评核中，同时取得 D 级或以上等级。</p>	评核方法/作业	% 比例	所评核的「科目学习成效」(以✓标示)						a	b	c				连续的评估	50%	✓	✓	✓				考试	50%	✓	✓	✓				全部	100%						
评核方法/作业	% 比例			所评核的「科目学习成效」(以✓标示)																																			
		a	b	c																																			
连续的评估	50%	✓	✓	✓																																			
考试	50%	✓	✓	✓																																			
全部	100%																																						

学习所需课时	上课	42 小时
	自学	84 小时
	合共学习所需课时	126 小时

<p>参考书目</p>	<p><i>书</i></p> <p>Brassard, Michael, et al, <i>The Memory Jogger II</i>, GOAL/QPC (latest edition).</p> <p>De Feo, Joseph A. and Gryna, Frank M., <i>Juran's Quality Management and Analysis</i>, McGraw Hill, (latest ed.).</p> <p>Evans, J.R. and Lindsay, W.M., <i>Managing for Quality and Performance Excellence</i>, South-Western, (latest ed.).</p> <p>Fedor, D.B. and Ghosh, S. (eds), <i>Advances in the Management of Organizational Quality</i>, JAI, 1999.</p> <p>Foster, Thomas S, <i>Managing Quality: Integrating the Supply Chain</i>, Pearson Education International, (latest ed.).</p> <p>Goetsch, D.L. and Davis, S.B., <i>Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality</i>, Pearson Education, (latest ed.).</p> <p>Imai, Masaaki, <i>Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success</i>, McGraw Hill, 1986</p> <p>Imai, Masaaki, <i>Gemba Kaizen: A Commonsense Low Cost Approach to Management</i>, McGraw Hill, (latest ed.)</p> <p>Kano, N. (ed.), <i>Guide to TQM in Service Industries</i>, Asian Productivity Organization, 1996.</p> <p>Kume, Hitoshi, <i>Statistical Methods for Quality Improvement</i>, AOTS, 1985.</p> <p>Organization for Economic Co-operation and Development, <i>Innovation and Productivity in Services</i>, OECD, 2001.</p> <p>Oakland, J.S., <i>Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases</i>, Routledge, (latest ed.)</p> <p><i>期刊</i></p> <p>Asia-Pacific Journal of Quality Management</p> <p>中国质量(China Quality)</p> <p>International Journal of Quality and Reliability Management</p> <p>International Journal of Service Industry Management</p> <p>Journal of Operations Management</p> <p>Quality Progress</p>
-------------	---